



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN
ATMOSFER TOKO TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN TROXZER
DISTRO KABUPATEN PATI**

Skripsi ini di ajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang pendidikan
Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus

Disusun oleh :

ANGGA SETYA NUGRAHA

NIM. 2012 11 201

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

TAHUN 2016

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN
ATMOSFER TOKO TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN TROXZER
DISTRO KABUPATEN PATI**

Skripsi ini telah di setujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus

Kudus,

2016

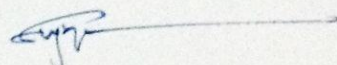
Mengetahui,

Ketua Program Studi

Dosen Pembimbing I



Noor Azis, SE, MM
NIDN. 0609107501



Dr. Supriono, SE, MM
NIDN. 0614037104

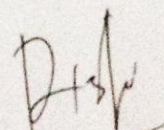
Mengetahui,

Dekan

Dosen Pembimbing II



Dr. H. Machamad Edris, Drs. MM
NIDN. 0618066201



Ratih Hesty Utami, SE, MM
NIDN. 0624018301

MOTO DAN PERSEMBAHAN

Moto

“Keberhasilan ditentukan oleh 99 % perbuatan dan hanya 1 % pemikiran.”

(Albert Einstein)

"Jika Anda selalu fokus ke profit dan keuntungan, Anda akan mengurangi kualitas produk. Namun jika Anda fokus untuk menghasilkan produk yang luar biasa, maka profit dan keuntungan akan mengikuti."

(Steve Jobs)

Kupersembahkan Kepada :

- 1. Kedua Orang Tua***
- 2. Teman dan Sahabat***
- 3. Dosen Pembimbing***
- 4. Universitas Muria Kudus***

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena dengan rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini baik. Adapun maksud penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi tugas akhir guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus. Rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis haturkan kepada:

1. Bapak Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk mengadakan penelitian ini.
2. Bapak Dr. Supriyono, SE, MM., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahannya dalam penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Ratih Hesty Utami, SE, MM., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahannya dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama ini kepada penulis sebelum penyusunan skripsi.
5. Kepada teman-teman Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang telah membantu penulis untuk melakukan penelitian.
6. Keluargaku tercinta yang telah memberikan do'a dan restu serta dorongan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa hasil penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, namun penulis telah berusaha dengan segenap pikiran dan kemampuan agar dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan. Akhirnya dengan segala kerendahan hati penulis berharap semoga hasil skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.



Kudus,

2016

Penulis,

Angga Setya Nugraha
NIM. 2012-11-201

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN
ATMOSFER TOKO TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN TROXZER
DISTRO KABUPATEN PATI**

Angga Setya Nugraha

2012 11 201

Pembimbing 1: Dr. Supriyono, SE, MM

2: Ratih Hesty Utami, SE, MM

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

ABSTRAKSI

Perkembangan fesyen di Indonesia saat ini berkembang sangat pesat. Distro-distro mulai bermunculan dan mempunyai keunikan masing-masing. Pengusaha distro berlomba untuk berinovasi dengan menciptakan desain toko yang unik, produk yang beragam serta pelayanan yang maksimal. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan atmosfer toko terhadap keputusan pembelian Troxzer Distro Kabupaten Pati. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari kuesioner yang dibagikan kepada konsumen Troxzer Distro Kabupaten Pati. Sedangkan metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil dari analisis regresi menunjukkan bahwa secara kualitas pelayanan, kualitas produk, dan atmosfer toko berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada Troxzer Distro Kabupaten Pati. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan atmosfer toko terhadap keputusan pembelian pada Troxzer Distro Kabupaten Pati adalah 58,8% sedangkan 41,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Atmosfer Toko, Keputusan Pembelian

**EFFECT OF SERVICE QUALITY, QUALITY PRODUCTS, AND
ATMOSPHERE STORES ON PURCHASE DECISION PATI REGENCY
TROXZER DISTRO**

Angga Setya Nugraha

2012 11 201

Preceptor 1: Dr. Supriyono, SE, MM

2: Ratih Hesty Utami, SE, MM

MURIA KUDUS UNIVERSITY

ECONOMICS FACULTY OF MANAGEMENT STUDIES PROGRAM

ABSTRACT

The evolution of fashion in Indonesia is currently growing. Distributions began to emerge and have uniqueness of each. Employers distro race to innovate by creating a unique store design, diversified products and superior service. This study aims to investigate the influence of the quality of service, product quality, and the store atmosphere to purchasing decision Troxzer Distro Pati regency. The data used in this study are primary data obtained from questionnaires distributed to consumers Troxzer Distro Pati regency. The amount of influence the quality of service, product quality, and the store atmosphere to purchasing decision on distributions Troxzer Pati Regency is 58.8%, while 41.2% are influenced by other factors not included in this study.

Keywords: Service Quality, Product Quality, Atmosphere Stores, Purchase Decision

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
MOTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGATAR	iv
ABSTRAKSI	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang	1
1.2.Ruang Lingkup.....	8
1.3.Perumusan Masalah.....	8
1.4.Tujuan Penelitian	9
1.5.Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN TEORI	11
2.1. Kualitas Pelayanan	11
2.2. Kualitas Produk	14
2.3. Atmosfer Toko	17
2.4. Keputusan Pembelian	25
2.5. Hubungan Variabel	28

2.6. Tinjauan Penelitian Terdahulu	31
2.7. Kerangka Pikir Teoritis	33
2.8. Hipotesis	34
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1. Rancangan Penelitian	35
3.2. Variabel Penelitian	35
3.3. Jenis dan Sumber Data	38
3.4. Populasi dan Sampel.....	39
3.5. Pengumpulan Data	40
3.6. Uji Instrumen	42
3.7. Pengolahan Data	43
3.8. Analisis Data	44
BAB IV HASIL PENELITIAN	49
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	49
4.2. Uji Instrumen	51
4.3. Penyajian Data	53
4.4. Analisis Deskripsi Variabel Kuesioner	56
4.5. Analisis Data	59
4.6. Pembahasan	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	73
4.1.Kesimpulan	73

4.2.Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN-LAMPIRA	



DAFTAR TABEL

1.1 Data Pembelian Troxzer Distro	5
1.2 Daftar Keluhan Konsumen Troxzer Distro	7
2.1. Penelitian Terdahulu	31
4.1 Hasil Pengujian Validitas	51
4.2 Hasil Pengujian Reliabilitas	53
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	54
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	55
4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal	55
4.7 Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan	56
4.8 Frekuensi Variabel Kualitas Produk	57
4.9 Frekuensi Variabel Atmosfer Toko	58
4.10 Frekuensi Variabel Keputusan Pembelian	58
4.11 Hasil Output Analisis Regresi	59
4.12 Hasil Analisis Parsial	61
4.13 Hasil Pengujian Berganda	66
4.14 Nilai Adjusted R Square	68

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Pikir	33
--------------------------	----

